



Universidad del Salvador

Facultad de Ciencias de la Educación y de la Comunicación Social

Licenciatura en Relaciones Públicas

Tesis monográfica/Tesina

Gestión de Crisis en salud: el caso "Santino"

Análisis de la gestión de prensa de la Municipalidad de Pilar

Realizado por: Agustina Birencvaig

Director de la Carrera de Relaciones Públicas: Prof. Manuel Montaner

Tutor de la tesis monográfica/tesina: Prof. Lautaro Bustos Suárez

Asesor metodológico: Prof. Leandro Cozza

Asignatura: Presentación de Tesina

Buenos Aires, 02 de noviembre de 2017

agusbiren@gmail.com

011-15-60471511

ABSTRACT

Las palabras comunicación, salud y crisis pueden llegar a tener poca relación a simple vista. Sin embargo, en este trabajo de investigación descubriremos que tienen mucho en común y que la unión entre ellas es importante para entender algunos fenómenos y dinámicas.

Basados en el análisis de noticias respecto de un caso específico ocurrido en el área de la salud pública, pondremos foco en llegar a comprender cómo su relación afecta la vida de las organizaciones y, como consecuencia, también la de las personas. Los momentos de inestabilidad causados por crisis son clave para analizar qué tan firme es una institución para hacer frente a los problemas y sirven como oportunidad de aprendizaje para poder fortalecerse.



USAL
UNIVERSIDAD
DEL SALVADOR

AGRADECIMIENTOS

Estas son algunas de las personas a las que debo agradecer ya que ayudaron a que esta tesina fuera posible:

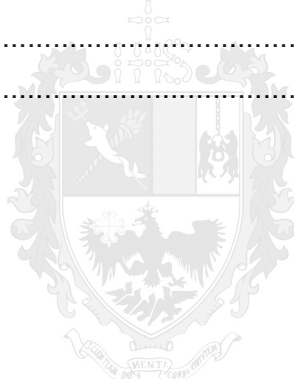
- A mi familia, que nunca me dejó sola y apoyó para que pudiera estudiar en la Universidad y también en cada una de mis decisiones.
- A los amigos de siempre, que me impulsaron para que terminara con el trabajo de investigación.
- A los compañeros de la facultad, de los que me llevo grandes amigos y unos muy buenos años académicos.
- Al Director de la Carrera, Manuel Montaner, quien estuvo siempre presente tanto en lo académico como en lo profesional y personal.
- A Lautaro Bustos Suárez, el mejor tutor que me podría haber tocado. Un profesor y confidente de maravilla.
- A mis jefes y compañeros de trabajo, que me ayudaron a empezar a formar mi camino en este ámbito.
- A mis entrevistados, Alejandro Lafourcade y Lucía Ravina, amigos y profesionales que fueron parte fundamental para que este trabajo sea una realidad.

Y a todas aquellas personas que de una u otra forma ayudaron a que esta etapa de la vida termine con la felicidad de haber cumplido el objetivo y lograr encontrar lo que nos hace felices.

ÍNDICE

Índice.....	1
Introducción.....	3
CAPÍTULO 1: Marco de referencia y hechos	7
1.1 Datos y breve historia sobre el Partido de Pilar	7
1.2 Sobre el ex Intendente Municipal	8
1.3 La Secretaría de Salud de la Municipalidad Del Pilar	10
1.4 El Hospital Materno Infantil C. Hugo César Meisner de Pte. Derqui	11
1.5 Sobre el Hospital Juan C. Sanguinetti de Pilar.....	12
1.6 El caso Santino: los hechos	12
CAPÍTULO 2: Conceptos de Relaciones Públicas	14
2.1 ¿Qué es la imagen?	14
2.2 Las quince funciones de la imagen	15
2.3 ¿Qué es la reputación?	18
2.4 Diferencias entre imagen y reputación	20
2.5 Qué son los públicos y sus vínculos.....	21
2.6 Herramientas de comunicación	22
2.7 Buenas prácticas de gestión con el público prensa	22
2.8 Qué es y cuándo un hecho se convierte en noticia	24
2.9 La comunicación política	26
2.10 Comunicación de salud pública	31
2.11 Noticias de salud pública: la salud transformada en política	32
2.12 Análisis de la cobertura sobre Gripe A y embarazos en los medios	34
CAPÍTULO 3: Crisis	36
3.1 ¿Qué es una crisis?	36
3.2 Gestión de crisis	39
3.3 La efectividad en la gestión de crisis	42
3.4 Casos de malas gestiones de crisis	43
3.5 Las crisis en el ámbito de gobierno	45
3.6 La comunicación en momentos de crisis	46
3.7 Las herramientas de comunicación de crisis	51

CAPÍTULO 4: Estudio y análisis del caso Santino	57
4.1 Metodología de investigación	57
4.2 Universo, unidad de análisis, categorías y selección de la muestra	57
4.3 Resultados de la investigación	58
4.4 Análisis de menciones en tapa de ejemplares	63
4.5 Análisis de titulares de las notas	64
4.6 Análisis de la extensión de noticias	65
4.7 Análisis de la presencia de voceros	66
Conclusiones.....	72
Bibliografía	83
Apéndice	85
Apéndice N° 1	85
Apéndice N° 2	89
Anexo	100



USAL
UNIVERSIDAD
DEL SALVADOR

INTRODUCCIÓN

El tema a tratar a lo largo de esta investigación es la *Gestión de Crisis en salud: el caso “Santino”, Análisis de la gestión de prensa de la Municipalidad de Pilar*.

La idea central del trabajo es analizar la gestión de crisis del Caso Santino, un bebé que fue dado por muerto en el Hospital Sanguinetti de Pilar en el año 2012. El objetivo del estudio está centrado en poder dar cuenta si la gestión de prensa de la Municipalidad de Pilar en el caso “Santino” fue efectiva, basados en las noticias publicadas en el Diario “El Regional de Pilar” sobre el hecho durante un período de tiempo determinado.

La importancia sobre el tratamiento de este tipo de tópicos radica en que la gestión de prensa en el área de la salud es un tema que aún no se ha desarrollado en profundidad en el ámbito académico de las Relaciones Públicas. Aun así, es más interesante poder analizar cómo se gestionan las relaciones con la prensa en un momento de desestabilización organizacional, es decir, un momento de crisis dónde debe actuarse a contratiempo y la efectividad de la gestión debe ser positiva.

Una mala gestión de prensa puede provocar, tanto en el ámbito público como en el privado, la destitución o renuncia de su principal mandatario, sea el Presidente de la compañía o el Intendente de un municipio.

A lo largo de su desarrollo, deberíamos poder llegar a establecer claridad sobre algunos conceptos importantes que servirán de base para poder realizar el análisis, sobre todo en lo que respecta a la importancia de las Relaciones Públicas, los intangibles que se ponen en juego para la diferenciación de las organizaciones, las relaciones con los públicos y específicamente con la prensa, los conceptos centrales sobre las crisis y su forma de gestionarla, y la importancia de poner especial atención en este tipo de tópicos.

Luego del análisis deberíamos estar en condiciones de descubrir, entre otras cosas, qué es una buena gestión de crisis, quiénes fueron voceros oficiales del sector gobierno y cómo fue su desempeño en el caso Santino, cuáles fueron los resultados de la gestión de crisis y cuál fue el alcance del principal medio gráfico de Pilar a la información brindada por el Municipio.

Este trabajo de investigación estará dividido en cuatro capítulos. El primero de ellos, denominado “Marco de referencia y hechos” tratará sobre el contexto donde se produjo el caso, una síntesis sobre la historia del Partido de Pilar y el Intendente Municipal que estaba en funciones en ese momento. Además, abarcará información sobre la Secretaría de Salud y los hospitales donde Santino se atendió dentro del distrito. Finalmente se realizará un racconto sobre los hechos y la historia de Santino, de modo de dejar establecidos todos los actores que intervinieron y entender en qué contexto se produjo la situación.

El segundo capítulo, llamado “Conceptos de Relaciones Públicas”, estará centrado en los conceptos teóricos que sirven como base para entender la importancia de la gestión de crisis, ya que son éstos los que se verán afectados en caso de que no se realice un buen trabajo y el resultado sea negativo. Además, se hará especial hincapié en la gestión de las relaciones con el público prensa y los medios masivos de comunicación, teniendo en cuenta que son los actores clave que tienen contacto directo con la ciudadanía, constituyendo un sector con mucho poder informativo que puede afectar a una organización, tanto sea privada como pública. Su forma de trabajo, rutinas periodísticas y los temas de actualidad que se convierten en noticia serán parte fundamental de la investigación. En este apartado también se establecerán los conceptos importantes que hacen que la comunicación pública y política tenga características especiales que deban ser atendidas, ya que poseen algunas dinámicas que funcionan de diferente manera respecto de una organización privada. Dentro del ámbito de la comunicación de gobierno, merece especial atención la que está referida a la salud pública. Esta especialidad constituye un ámbito sensible en el que se debe tener extremo cuidado ya que afecta de forma directa a la ciudadanía.

El tercer capítulo lleva el título de “Crisis”. Aquí se buscarán establecer los conceptos fundamentales sobre qué es una crisis y cómo se gestiona de forma positiva. Para esto es importante hacer una revisión sobre el tipo de relación que debería establecerse con los medios masivos de comunicación y sobre cuáles son las mejores herramientas para llevar a cabo este contacto. Además, es importante tener en cuenta que las crisis en los ámbitos públicos tienen algunas

características que las hacen diferentes a otro tipo de crisis, como podría ser una falla masiva de un producto específico.

El último capítulo es el cuarto y su nombre es “Estudio y análisis del caso Santino”. En primer lugar, se establece la metodología de la investigación, en conjunto con el universo y unidad de análisis, la categorización de los resultados y la selección de la muestra. Una vez que tengamos esa información, pasaremos directamente a volcar los resultados de la investigación realizada en cuanto a su valoración positiva o negativa, así como también del análisis del contenido sobre menciones del caso en tapa de ejemplares, revisión de los titulares y extensión de las noticias y análisis sobre la presencia de funcionarios de gobierno a cargo de la vocería y comunicación con los medios informativos.

Finalmente, el trabajo terminará con un apartado especial para las conclusiones, en el que no solo se repasarán los resultados obtenidos y su significado, sino que también se establecerá la importancia de tener claridad sobre la relación entre la noticiabilidad de los hechos y las situaciones de inestabilidad, la importancia y utilidad de prever el funcionamiento de un comité de crisis y la clave para el entrenamiento de funcionarios de gobierno que funcionen como voceros del Estado. Aquí también se realizará un análisis sobre cómo podría mejorarse la gestión del caso Santino si llegara a volver a ocurrir, cuáles fueron sus puntos más destacados y cuáles los que tuvieron mayor dificultad para su gestión.

La metodología propuesta para la investigación estará centrada en el método del análisis de contenido, una técnica para estudiar y analizar la comunicación de una manera objetiva, sistemática y cuantitativa. Para eso se tomarán las publicaciones realizadas por el diario “El Regional de Pilar” a lo largo de 31 días, estableciendo parámetros que nos permitan ir analizando diferentes aspectos relacionados a la gestión de la crisis. Además, y a modo de complemento, se realizarán dos entrevistas que servirán para brindar nuevas miradas sobre el tema. La primera de ellas será a uno de los periodistas del diario El Regional de Pilar, Alejandro Lafourcade, y estará centrada en su participación en el caso ya que fue una de las personas a cargo de la cobertura del hecho. La segunda será a Lucía Ravina, actual Secretaria General de la Municipalidad de

Pilar. Lucía tiene a cargo el área de comunicación, por lo que es interesante ver cuál es su experiencia en este tipo de situaciones y su opinión sobre lo sucedido.



USAL
UNIVERSIDAD
DEL SALVADOR

CAPÍTULO 1: Marco de referencia y hechos

Datos y breve historia sobre el Partido de Pilar

Para poder comenzar con el análisis del caso, primero tenemos que establecer el marco en el que se desarrollaron los hechos.

Pilar está ubicada al noroeste de la Provincia de Buenos Aires, a unos 58 km de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y dispone de una superficie de 352 km², con forma irregular. El último censo del 2010 arrojó una cantidad de 299.549 habitantes, con un incremento estimativo de 347.998 para el año 2016.

Por su posición geográfica, la gran extensión y características de sus tierras, sumado a su ubicación sobre la Ruta Panamericana, ha atraído en los últimos años a miles de personas que buscan un lugar con tranquilidad y excelente acceso, principalmente desde y hacia la Ciudad de Buenos Aires, así como también a numerosas empresas e industrias que han elegido a Pilar para instalar sus plantas, especialmente en el Parque Industrial que es actualmente el más grande de Latinoamérica (Municipalidad de Pilar, 2015).

La historia de Pilar comenzó en 1580 cuando Juan de Garay efectuó el reparto de tierras denominadas “Suertes de Estancias” entre sus compañeros de viaje. Estas tierras pasaron por diversas transferencias y fraccionamientos, hasta que en 1774 Don Ventura López Camelo fue nombrado Alcalde. Desde entonces este Distrito lleva el nombre de Partido del Pilar.

El 23 de febrero de 1820 el Partido de Pilar fue sede del primer acuerdo institucional que proyecta a la Argentina como un país federal. Este acuerdo, que se realizó en la primitiva Capilla céntrica, fue el famoso Tratado del Pilar y significó el origen del federalismo nacional, razón por la que se conoce a la ciudad como la “Cuna del Federalismo”. Los firmantes del acuerdo fueron Manuel de Sarratea (Gobernador de Buenos Aires); Estanislao López (Gobernador de Santa Fe) y Francisco Ramírez (Gobernador de Entre Ríos).

El 11 de abril de 1855 se constituyó en Pilar la organización municipal, ya que los vecinos eligieron por votación a su propio gobierno. Las autoridades electas asumieron sus cargos el 27 de enero de 1856. El equipo estaba integrado por Fermín Gamboa, Silverio Besabé y Luis Ponce de León.

El 25 de octubre de 1864 se dividieron los distritos de la Provincia de Buenos Aires, lo que delimitó el Partido Del Pilar (Ley Provincial N° 422). Estos límites distritales fueron determinados por el Decreto del 24 de febrero de 1865 y su extensión fue reducida y fijada por los decretos que establecieron la formación de los Partidos de General Rodríguez, Malvinas Argentinas y Escobar.

La Iglesia más importante y representativa del Partido es la Iglesia Nuestra Señora del Pilar. Comenzó a construirse en 1821 bajo la dirección del arquitecto José Villa, quién usó barro en una primera etapa.

La bóveda de la nave principal y los pisos superiores se hicieron con cal a partir de 1840. La obra fue interrumpida hasta 1854, cuando se retomó la construcción hasta su finalización, dirigida por el arquitecto Roque Petrocchi. El edificio de esta Iglesia fue declarado Monumento Histórico Nacional por Ley 24.412 del 7 de diciembre de 1994.

El 12 de octubre de cada año se celebran las Fiestas Patronales en honor a la Virgen del Pilar. Esta celebración data de 1729, cuando una vecina del primitivo pueblo expuso al culto público una imagen de la Virgen Del Pilar en una capilla erigida en su propiedad. Además de las celebraciones litúrgicas anuales entre las que se destaca la procesión con la imagen venerada, la Municipalidad organiza un imponente desfile cívico-militar en el que participan todas las instituciones educativas, sociales y deportivas, además de centros tradicionalistas y escuelas de danzas.

Sobre el ex Intendente Municipal

El Dr. Humberto Zúccaro asumió el cargo de Intendente Municipal el 10 de diciembre de 2003 y se mantuvo en esa posición hasta 2015. Entre las atribuciones y deberes principales del Jefe Comunal sobresalen las siguientes (Municipalidad de Pilar, 2015):

- Promulgar y/o vetar las disposiciones del Concejo Deliberante y publicarlas.
- Reglamentar las ordenanzas.
- Expedir órdenes para las inspecciones municipales.

- Adoptar medidas preventivas para evitar el incumplimiento de ordenanzas de orden público, estando facultado para clausurar establecimientos.
- Decomisar y destruir productos.
- Demoler y trasladar instalaciones.
- Allanar domicilios, procediendo con arreglo a lo dispuesto en el artículo 24 de la Constitución.
- Convocar al Concejo Deliberante a sesiones extraordinarias en casos urgentes.
- Nombrar, aplicar medidas disciplinarias y disponer la cesantía de los empleados municipales conforme a las leyes y ordenanzas sobre estabilidad del personal
- Fijar el horario de la Administración Municipal.
- Representar a la Municipalidad en sus relaciones con la Provincia o terceros.

Zúccaro nació el 27 de octubre de 1956 y sus padres fueron Celia Ataide y Vicente Zúccaro. Tuvo una única hermana, Gladys, quién lo acompañó en cada etapa de la vida siendo su secretaria en el consultorio, y una militante luchadora por los derechos sociales durante su adultez.

De su padre heredó el orgullo que sentía por esforzarse al mantener a su familia trabajando como remisero y de su mamá, el compromiso que siempre profesó por su trabajo como enfermera.

Se recibió de médico en 1978, en la Universidad de Buenos Aires para luego especializarse en Gerontología, donde nació su vocación por la calidad de vida de los abuelos; Deportología para reafirmar la importancia del desarrollo del deporte, y Medicina Laboral, procurando la salud de los trabajadores, profesión que ejerció muchos años.

Su participación en el Centro de Estudiantes de Medicina despertó en él la convicción de que era posible cambiar la realidad poniéndose en el lugar del otro, reclamando por lo justo, formando equipos, trabajando incansablemente por el que así lo necesita, es decir, haciendo buena política.

Ese entusiasmo lo llevó a su primer periodo como concejal de Pilar en 1982. Su madre había trabajado con el Dr. Marcelo Castillo Carrillo y fue su gran guía durante muchos años. Fue a él a quien recurrió para que lo acompañe a asumir el cargo con el que representó por primera vez a los pilarenses. En 2003 fue elegido Intendente de Pilar por primera vez, con el Dr. Castillo a su lado (Humberto Zúccaro, 2015).

Luego fue reelecto para seguir ocupando el cargo de Intendente del Partido de Pilar en 2007 y 2011. Buscó conseguir la reelección en 2015, pero perdió las Elecciones Generales con el candidato del Frente Cambiemos, Nicolás Ducoté.

La Secretaría de Salud de la Municipalidad Del Pilar

La Secretaría de Salud lleva adelante programas de servicios de salud en sus diversas dependencias y entidades. Así, administra y opera los fondos y fideicomisos necesarios para el cumplimiento de sus funciones y atribuciones.

En este marco, en los últimos años, se realizaron numerosas mejoras en la calidad de los servicios de salud del Distrito, incluyendo a todos los habitantes y respondiendo a las inquietudes y necesidades de cada persona (Municipalidad de Pilar, 2015).

En el siguiente cuadro puede observarse cuál era la posición de la Secretaría de Salud en el organigrama municipal, y cómo estaba conformada durante la gestión de Zúccaro. Contaba con una Dirección específica por cada uno de los hospitales municipales, así como también una para el Centro de Rehabilitación municipal, la Dirección de Atención Primaria (responsable de los centros de salud barriales y campañas de prevención), la Dirección de Zoonosis (relacionada con el cuidado animal), y una Dirección Administrativa.